指定管理者業務仕様書

品川区立区民住宅の管理に関する協定に基づき、指定管理者が管理を行う住宅の業務は別添２のとおり定め、その具体的な業務仕様は次のとおりとする。

１．依拠する基本的な法令等

品川区立区民住宅の管理は、次の基本的な法令等に依拠して行う。

（１）特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律、同施行令、同施行規則、関係要綱・要領・通知・告示・基準等

（２）品川区立区民住宅条例、同施行規則

２．区民住宅空き家入居希望者募集・登録業務

（１）対象住宅　　ファミーユ西五反田西館およびファミーユ西五反田東館とする。

（２）募集期間　　①募集期間は土日曜日を含む８日間とする。

※区が「広報しながわ」へ募集記事を掲載する。

（３）募集時期　　９月上旬

（４）業務内容　　①しおり、申込書、封筒を作成する。

②前年度のしおりを参考に変更箇所に注意すること。

③配布場所に配送する。

・地域センター（１３箇所）　・文化センター（５箇所）

・大井町サービスコーナー　・武蔵小山サービスコーナー

・住み替え相談センター

※各センターの所長等には、都市計画課住宅運営担当が配布協力の依頼を行う。

④窓口相談事務

＊区窓口：募集期間中の平日（９時から１７時）１名

⑤申込期間終了後、大井町サービスコーナー、武蔵小山サービスコーナーから配布残のしおりを回収する。

⑥区が実施する空き家対策については、区の指示に従い業務を執行する。

（５）受　　付　　①申込書の受理

＊消印で有効を確認するため、申込みはすべて郵送で受け付けること。

＊申込地区ごとに受付順に受付年月日と抽選番号を付す。

＊重複申込を点検する。

②申込書の点検（重複、無効者への連絡・確認）

＊重複して申込んだ者、申込地区番号の記入もれ、家族向け住宅に単身で申込んだ者、単身向け住宅に家族世帯が申し込んだ者などへ受付期間内に連絡して有効になるように助言する。

③申込地区ごとに申込件数を集計する。

④抽選番号通知を発送する。

（６）抽　　選　①抽選会の進行

＊会場案内、抽選器、当選番号記入用紙等の準備をする。

＊当日来場者に抽選の立会（２名）を依頼し、立会人にお礼の粗品を用意する。

＊来場者に抽選方法を説明する。

※抽選会場の確保は区が行うが、しおりに抽選日・会場を記載するのでしおり作成前に決定する。

②抽選結果（当選番号）の一覧表を作成し、都市計画課住宅運営担当事務室前の壁に掲示する。

③「空き家募集抽選結果報告書」を区に提出する。

④住宅ごとの「入居予定者登録名簿」を作成し、区に報告する。

⑤当選者のはがきに当選順位番号を付す。落選者に落選のゴム印を押す。

⑥抽選結果はがきを発送する。

３．住替え募集業務

（１）要 綱 等　「品川区立区民住宅における住替えの実施に関する要綱」

（２）対象住宅　＊ファミーユ下神明、ファミーユ西五反田西館および東館のフラット家賃制を採用している３住宅で住替え募集を行う。

（３）対 象 者　＊世帯構成員の増減により、それに見合った部屋に移ることを希望する者

（４）募集時期　＊６月下旬

（５）募集方法　＊住替え募集の案内を全住戸に配布する。

＊受付、抽選等はあき家募集業務と同様の方法で行う。

４．駐車場入出庫業務

（１）要 綱 等　「品川区立区民住宅事務処理要綱」「品川区民住宅駐車場使用要領」

（２）募　　集　空き車庫発生による利用希望者の募集（ポスター掲示、個別チラシ配布）

（３）入　　庫　①「駐車場使用申込書」を交付し、受理したものを区へ報告する。

＊複数の申込みがあり、抽選する場合は、申込者が納得する方法で抽選し、利用者を決定すること。

②区から「敷金（保証金）納付書」を受取り申込者に交付する。

③申込者から敷金（保証金）を納付したことを確認するために「納入済通知書」の写しを受理する。

④「駐車場使用許可書」を作成し、「納入済通知書」の写しとともに区に送付する。

⑤「自動車車検証」の写しを受理する。

⑥区から許可決定後の「駐車場使用許可書」および「保管場所使用承諾証明書」を受け取り、交付する。

（４）退　　庫　①「駐車場返還届」を交付し、受理したものを区へ報告する。

②退庫確認

③「敷金請求書」、「支払金口座振替依頼書」を交付し、受理したものを区へ報告する。

５．原状回復工事立会い・費用査定等業務

（１）要 綱 等　「品川区立区民住宅損害査定基準」

（２）退去受付　①「住宅返還届」受理

②住宅統合管理システム（以下「システム」という）に入力後、区へ送付する。

③退去日に現場を確認し、住宅の鍵を受け取る。

④「入退居一覧表」に退去日等を記録する。

（３）退去者現場立会いのもと、原状回復箇所を確認する。

（４）修繕費用の見積りを依頼する。１０万円以上の工事には指定管理者の社内基準に基づいて選定した業者、または２社以上の見積りを取る。

（５）工事業者の選定にあっては、品川区の「工事請負指名業者選定要綱」および「工事請負契約に係る指名基準の運用について」等を参考に適正な選定を行うこと。

（６）工事契約の締結にあっては、「品川区契約事務規則」および品川区の「契約約款」を参考に適正な契約締結を行うこと。

（７）損害査定基準に基づき修繕費用の公私負担割合算定し、退去者に費用負担の了解を得る。

①損害査定基準により、公私負担を判断するが、補修は必要最低限にとどめ、経済的な補修とする。

②模様替え部分の原状回復と残留物処分費用は入居者の負担とするが、入居者の死亡や生活保護世帯についての残留物処分費用は、区と協議しその負担について決定する。

（８）「空き家修繕箇所調査書」を作成し、区に報告する。

（９）工事実施

(10) 錠を取替え、鍵は３本作る。

(11) 修繕工事が完了したら完了検査後、区に完了の報告をする。

(12)「敷金請求書」、「支払金口座振替依頼書」を交付し、受理したものを区へ報告する。

(13) 空き家の空室管理

＊次の入居者が決まるまで、１か月に１回を目安に空室管理を行う。（例：部屋の換気、畳・クロスの日焼け防止、トイレ・台所・浴室・洗面所等水回りの汚損防止のための排水、集合郵便箱の閉鎖など）

(14) 原状回復工事は退去の日からおおむね１か月以内に完了すること。

６．入居者資格審査等入居業務

（１）資格審査　①「入居予定者登録名簿」の対象者に「入居資格審査の案内」を作成し、通知する。

②住宅内覧案内

③資格審査実施

④「資格審査調書」に関係書類を添えて区に報告する。

⑤区から「敷金（保証金）納付書」を受取り申込者に交付する。
⑥申込者から敷金（保証金）を納付したことを確認するために「納入済通知書」の写しを受理する。
⑦「使用許可書」を作成し「納入済通知書」の写しとともに区に送付する。
⑧入居手続き書類を作成・交付し受理する。（「請書」、「品川区営・区民住宅使用料・共益費預金口座振替（自動払込）依頼書」、「誓約書」、「同意書」）

（２）使用許可　①区から許可決定後の「使用許可書」を受け取り交付する。
②鍵を引渡し、「鍵受領書」を受理する。（鍵は２本交付し、１本保管する。）
③区民住宅「住まいのしおり」に基づき、入居にあたっての注意事項を説明し、しおりを配布する。
④「入居届」および「（瑕疵点検確認）申告書」を配布する。
⑤「入退居一覧表」および「入居予定者登録名簿」に入居日を記録する。
⑥自治会長に入居者名、家族数、部屋番号、鍵引渡し日、入居日を連絡する。

（３）入居後処理　「入居届」、「住民票」、「（瑕疵点検確認）申告書」の受理および「（瑕疵点検確認）申告書」で申告された箇所を修繕する。（ダメ工事実施）

（４）入居辞退　①資格審査で入居資格を満たしていない者および入居辞退を申し出た者から「辞退届」の提出を求める。
②「入居予定者登録名簿」に辞退理由を記録し、次順位の対象者の資格審査を開始する。
③辞退理由を記録した「入居予定者登録名簿」は、毎月、区に提出する。

７．収入認定業務（５月～２月）

（１）収入報告　次年度の使用料を算定するため、全居住者に収入報告を提出してもらう。
①依頼文「使用料助成申請書のご案内」を作成する。裏面に「助成申請書」の記入見本を印刷する。
②システムで「助成申請書」を打ち出す。
③居住者に配布する。
④提出期限：６月３０日までに提出させる。
⑤同上受理、提出書類を点検・確認する。
⑥未提出者に提出の催促を行い、必ず提出させる。
⑦その年の６月１日以降に資格審査を受けて入居した者は、その時点に提出した書類を使うため提出を求めない。

（２）収入認定　①提出された書類に基づき、「区民住宅使用料助成申請審査票」を作成しシステムで収入分位等を確認する。
※居住者の条件により提出書類が異なるので注意する。
＊収入報告書　＊課税証明書　＊住民票　＊助成申請書
＊障害者手帳・愛の手帳・精神障害者保健福祉手帳の写し
＊収入証明書　＊収支明細書

②審査票（提出された書類を添付）を部屋番号順にして区に報告（審査票等のコピーを保管する。）する。
③区で認定決定後、システムで区民住宅「助成決定通知書」を打ち出したものを受け取る。
④送付書を付けて通知書を配布する。

（3）再 認 定　①年度途中で、家族構成の増減、収入の増減があった場合には届出が必要となる。（「世帯員変更届」、「同居許可申請書」）
②届出により使用料が変更する場合には、区民住宅「助成申請書」の提出を求める。
③「使用料再認定審査票」を作成し、システムで収入分位等を確認する。
④再認定事由・家族の増（出生、婚姻、同居）：住民票、収入証明添付
・家族の減（死亡、転出）：住民票添付
・収入の増（同居人増、就職）：収入証明添付
・収入の減（死亡、転出、退職）：住民票、離職票等添付
⑤「使用料再認定審査票」（提出された書類を添付）を区に報告する。
⑥区で認定決定後、システムで区民住宅「助成決定通知書」を打ち出したものを受け取る。
⑦送付書を付けて通知書配布（申請月の翌月分から新使用料となる）

8．使用料等徴収事務等業務

（1）要 綱 等　「品川区立区民住宅使用料滞納整理事務処理要綱」「区民・区営住宅の使用料等徴収事務等および滞納整理業務取扱要領」「品川区会計事務規則」

（2）収　　納　①窓口で、使用料等について、現金、小切手等を受け取る。
②「領収書」を発行する。口座振替の引落しを停止する場合は、金融機関に振替停止を依頼するため区に連絡する。
※「領収書」は、指定管理者名で発行する。（指定管理者は使用料の徴収事務等受託者として告示される。）
③収納した現金等を翌営業日までに、「納付書」で金融機関に払い込む。
④「収納金現金出納簿」に記録する。

（3）納付書の再発行
①「納付書」の紛失等により再発行の依頼を受けた場合は、作成し交付する。

（4）「収納金月報」で当月分の収納件数と金額を区に報告する。

9．滞納処理業務

（1）要 綱 等　　前記8．使用料等徴収事務等業務と同じ

（2）督促･催告 ①システム等で滞納者を確認する。
②区がシステムで「督促状」、「催告書」を打ち出したものを受け取る。
③システムで「納付書」を作成し、「督促状」、「催告書」と一緒に送付する。

（３）滞納者指導①滞納督促（電話、訪問、手紙)、納付計画の相談・提案
②滞納使用料等の集金
（４）指導記録　①納付指導をしても滞納額が減少しない者は、法的措置をとることになるため、指導状況を詳細に記録する。
②滞納者別整理票を作成し、毎月、区に報告する。
（５）収納実績による委託料（使用料等収納・滞納督促業務費）の清算
①使用料等の収納率向上のため「住宅使用料等の収納実績による委託料清算事務取扱要領」により、収納実績を委託料に反映させることとする。

10．不適正使用者指導業務

（１）住宅等が適正に使用されるように、不適正な使用事例があれば是正指導する。
①無断退去、長期不在
②無断入居、無断同居
③無断駐車、放置車両の取締りおよび処分
④動物飼育の禁止
⑤無許可営業、公告用掲示物
⑥相隣トラブル（音、ゴミ、臭気等）
⑦無許可模様替え
（２）指導にあっては、接遇に特に留意し、二重のトラブルにならないよう対応する。
（３）該当者ごとに「居住者指導相談記録台帳」を作成し、指導経過を記録する。
（４）「居住者指導相談件数報告書」を区に報告（四半期ごと）する。

11．空き家対策業務

（１）要 綱 等　　「空き家対策事務取扱要領」
（２）入居登録者のいない区民住宅（随時募集対象）の空室状態を解消する。
①指定管理者の本支社（店）に住宅を探しに来た方に区民住宅を紹介する。
②指定管理者の本支社（店）や他の区民住宅に募集パンフレットやポスターでＰＲする。
③区営住宅入居者（区が資料を提供）で収入超過している方に勧める。
④住宅を探している区民に区民住宅を紹介するために、インターネット広告等他の媒体も積極的に活用する。

12．一般（小口）修繕業務

（１）修繕依頼受付（３６５日２４時間対応）
※水道・電気工事業者の夜間・休日協力店を確保しておくこと。
（２）修繕箇所現場確認、即時対応を基本とする。
（３）修繕費用の公私負担の説明し了解を得る。
※住まいのしおりの「入居者修繕一覧」または「修繕の公私負担区分表」により判断するが、公負担となっていても、入居者の故意、過失による破損等は本人負担となる。

（４）工事業者に連絡、見積りの依頼をする。（１０万円以上の工事は指定管理者の社内基準に基づき選定した業者か、２社以上の見積りを取る。ただし、緊急の場合は速やかに工事を実施する。）
（５）戸内の住宅設備、機器については、住宅設備小破修繕保険に加入すること。
（６）業者の選定および契約締結にあったては、５．原状回復工事(５)(６)を準用する。
（７）「修繕連絡表」に内容と処理方法を記入して区に報告する。
※区から指示がある場合は、それに従うこと。
（８）修繕費用を公私で負担する場合は、負担割合を協議し合意を得る。
（９）全額個人負担工事の場合には工事業者を紹介する。
(10) 工事実施前に、自治会長、近隣関係者に工事説明・協力依頼をする。
(11) 水道工事によりにごり水発生の連絡があった時は水道バルブを開閉する。
(12) 修繕工事が完了したら完了検査後、「修繕連絡表」で区に処理結果の報告をする。
(13) 住宅の模様替えは、住宅模様替え申請書を提出させ、指定管理者が申請書を精査した上で、区の許可を得ること。

13. 届書・申請書処理業務

（１）各種届書・申請書受理し、区に報告する。
一時不在許可申請書、世帯員変更届、氏名変更届、入居届、模様替え申請書、連帯保証人変更届、居住証明申請書、使用権承継許可申請書、同居許可申請書、自動車保管場所使用承諾証明書
（２）システム入力
（３）区で決定後、許可書や通知書等を受け取る。
（４）許可書や通知書等を交付する。

14. 防火管理者に関する業務

（１）防火管理者を選任し、区に報告。区で決定後、消防署へ届け出る。
（２）消防計画および訓練報告を作成し、消防署へ報告する。
（３）消防署の査察に立会う。

15. 清掃業務

（１）日常清掃	①床（玄関ロビー・廊下・階段）の清掃	週２回
	②ドアノブの清拭	週２回
	③手すりの清拭	週２回
	④鏡・ガラス（ドア・窓）拭き	週２回
	⑤設置されている什器・備品・金属部分の清拭	週２回
	⑥ゴミ処理・ゴミ置場清掃・ポリペール清掃	指定日
	⑦エレベーター（操作盤、かご内壁床部、ホール、扉）掃き拭き	週２回
	⑧車庫、駐輪場の清掃	週２回

⑨植栽内のゴミ屑等の取り除き、水撒き　　週２回

（２）複合施設との共用部についても、上記に準じて清掃を行う。

（３）定期清掃　　床面の洗浄清掃　　年３回

16. 植栽維持管理業務

（１）要 綱 等　「東京都土木工事標準仕様書」

（２）植栽維持管理業務は、剪定、除草、施肥・移植、害虫駆除、捕植ほかとする。

（３）年間計画書を作成し、年度開始月に区に提出する。

（４）緊急を要する作業については、土曜・日曜・祝祭日も行うものとする。

（５）作業については、以下の事項に留意すること。

①剪定は、各樹木に適した時期と方法で行うこと。

②除草は、雑草の根を残さぬよう根ごと取り除くこと。

③施肥は、各樹木に適した時期と方法で行うこと。

④害虫駆除は、害虫の発生を確認した時は直ちに適切な殺虫剤を散布すること。なお、害虫駆除を行う時は、平成１０年度に野田市が業者と締結した受託契約の仕様書「都市公園等害虫駆除作業仕様書」「都市公園等管理業務仕様書」を参照すること。

（６）業者の選定および契約締結にあっては、５．原状回復工事(５)(６)を準用する。

（７）複合施設との共用部の植栽についても、上記に準じて行う。

（８）作業実施前に、自治会長、居住者、近隣関係者に作業内容を説明する。

17. 計画（大規模）修繕・設備改善業務

（１）法 令 等　「建築基準法」「電気事業法」「水道法」「下水道法」「消防法」「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」「建設業法」「東京都土木工事標準仕様書」「東京都建築工事標準仕様書」「東京都電気設備工事標準仕様書」「東京都機械設備工事標準仕様書」その他施設維持管理に関する関連法規、仕様書および基準等

（２）住宅の「修繕履歴台帳兼長期修繕計画台帳」を作成する。
修繕履歴が分かる台帳を作成する。大規模な修繕に限らず、小口修繕、建物設備の定期点検により実施した工事も記録する。

（３）次年度修繕予定箇所の工事費用の見積りを作成（調査、設計、監理、検査の費費用を含む）し、次年度「長期修繕計画提案書」として区に報告する。（８月中旬）

（４）次年度の修繕箇所については、「長期修繕計画提案書」に基づき決定する。

（５）複合施設の共用部および共用設備に係る長期修繕については、各施設に提案する。

（６）業者の選定および契約締結にあっては、５．原状回復工事(５)(６)を準用する。

（７）工事開始前に居住者、近隣居住者、併設施設に対し周知し、必要に応じて工事説明会を開催する。

（８）工事実施スケジュールおよび業者名を区に報告後、工事を開始する。

（９）工事監理　　工事途中は定期的な監理を行い、手抜き・不正工事を防ぐこと。

(10) 工事完了検査後、区に竣工報告書を提出する。

（11）報告書関連資料として次の資料を整理保管する。
工事関係契約書、工事業者選定資料、工事竣工図面、工事写真、検査済証、工事保証書、官公庁提出書類控、設備機器取扱説明書、下請け業者一覧表、その他区が指示する資料

18. 建物維持管理業務

（１）建物維持管理業務の年間作業実施計画書を作成し、年度開始月に区に提出する。
（２）建物・設備の維持管理業務は次により実施する。
①電気設備保守点検は、「電気事業法」に基づき実施し、故障時についても適切に対処すること。
②受水槽等の保守点検および水質検査は、「水道法」とその関連法令および「東京都維持保全業務標準仕様書」等に基づき実施し、故障時についても適切に対処すること。
③給水・排水設備の保守点検は、「水道法」「下水道法」「消防法」および「労働安全衛生法」等の関連法令に基づいて実施するとともに、「建築物に於ける衛生的環境の確保に関する法律」に準拠すること。
④エレベーターの保守点検は、２４時間体制のフルメンテナンス契約として故障や事故に対応すること。
⑤消防設備の保守点検は、「消防法」および「建築基準法」に基づき点検報告書を所管消防署に定期的に提出または提示すること。
⑥上記以外の建物・設備の維持管理についても当該業務の関係法令および製造元の仕様書に基づき実施すること。また、平成１７年６月１日に施行された「建築基準法」の公共建築物等の定期点検制度に合致する点検を実施すること。
（３）業者の選定および契約締結にあっては、５．原状回復工事(５)(６)を準用する。
（４）作業実施前に居住者、関係機関と実施日等について事前に調整する。
（５）居住者に実施日や注意事項のお知らせ・ポスターを作成し周知する。
（６）建物・設備の保守点検により、緊急に修繕を要するものについては、点検時に応急処置を実施する。多額な費用を要するものは、区に報告し指示を受ける。
（７）複合施設の共用部および共用設備についても、上記に準じて行う。
（８）複合施設の共用部および共用設備について、費用が発生する修繕を行う場合は各施設の了解を得てから実施する。
（９）作業完了後、区に実施（点検）報告書を提出する。
(10) 報告書関連資料として次の資料のうち必要なものを整理保管する。
作業実施数量等の記録、保守点検の記録、作業日誌、安全衛生点検の記録、修繕等の記録、作業記録写真、指定管理者における検査担当者が作業の完了を確認したことの記録、その他区が指示する資料

19. 個人情報の保護

（１）条 例 等　　「品川区情報公開・個人情報保護条例」「同施行規則」

（２）個人に関する紙情報、電子情報の取扱いを適正に行う。（不要となった個人文書はシュレッダー等で処理し、情報流失を防ぐこと）
（３）個人に関する紙情報、電子情報は鍵のかかる書庫等に保管する。
（４）文書の情報公開については、区の指示を受けること。
（５）個人情報の保護に関する社内規定を設け、徹底すること。

20．業務執行状況報告

当該文中に提出を求めた報告書等以外は下記のとおりとする。

（１）「建物維持管理経費執行状況報告」	・当月分を翌月１０日以内に報告
（２）次年度「管理経費計算書」	・８月中旬に提出
（３）「管理経費決算報告書（精算書)」	・年度終了から３週間以内に報告
（４）次年度「事業計画書」	・２月末に提出
（５）次年度「管理経費執行計画書」	・２月末に提出
（６）退居者書類「引継書」	・当該年度で退居した者に係る文書を年度終了から３週間以内に区に引き継ぐ。
（７）「事業報告書」	・５月末に提出

21．その他の業務

（１）関係機関・団体との連絡調整業務
町会、自治会、近隣住民、併設施設、消防署、警察署との折衝業務を行う。
特に、入居者には地域活動への積極的な参加・協力のため、自治会への加入を働きかける。
（２）駐輪場管理業務
①定期的な巡回による駐輪場の整理・整頓（放置自転車の警告、処分）
シール等により自転車を管理し、決められた台数を守らせる。
②駐車違反の取締り
③「駐輪場管理業務報告書」を区に提出（四半期ごと）する。
（３）警報発報等緊急時対応業務
現場確認、関係機関への報告、警報解除・復旧
（４）施設内外巡回業務
住宅建物、敷地の定期的巡回による不審者、不具合の発見
（５）サービス向上のため接遇や公的住宅に関する関係法令の知識を習得する。
（６）品川区が環境ＩＳＯ１４００１を取得したことを理解し、業務執行にあたり地球環境保全に向けた取り組みを実行すること。

22．事務処理体制の確立

公正・公平で正確な事務処理を行うため、点検・確認、ダブルチェックや責任を明確にした事案決定手続きを確立すること。

23. 指定管理者モニタリング・評価

品川区が定める指定管理業務のモニタリング・評価を実施し、業務改善に努めること。

24. 要綱、要領、報告様式

（1）本仕様書の中で、事務処理にあたって示した要綱や要領等のうち委託料の支払いに係る事務取扱要領は次のとおりである。

①区民・区営住宅の使用料等徴収事務等および滞納整理事務取扱要領　別添要領①
②空き家対策事務取扱要領　別添要領②
③住宅使用料等の収納実績による委託料清算事務取扱要領　別添要領③

（2）上記以外の本仕様書の中で示した要綱、要領および報告書、申請書および届書等の標準様式は、別途示すものとする。